

ESCUTA EMPÁTICA ASSOCIADA AS PICS NA ATENÇÃO BÁSICA: UMA ABORDAGEM HOLÍSTICA NO ACOLHIMENTO

Autora: Maria do Socorro Medeiros Santos; Coautora: Nathaly Sophia Rocha Phillips David

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NATAL

socorromsantos@yahoo.com.br; nathalyphillips@hotmail.com

Introdução

No Brasil, desde 1988, com a implantação do Sistema Único de Saúde – SUS, vivenciamos um novo modelo do cuidado em saúde. A implantação do SUS trouxe como diretriz fundamental a Atenção Integral à saúde com prioridade para as ações preventivas (BRASIL, 1988), exigindo assim novos dispositivos que ampliem as práticas de gestão do cuidado. O princípio da Atenção Integral – AI é a base epistemológica, metodológica e ontológica que norteia o novo modelo assistencial. Prescrita no artigo 198 da constituição brasileira (Brasil, 1988), traz subtendida, as Práticas Integrativas recomendadas no relatório da 8ª Conferência Nacional de Saúde (BRASIL, 2006). A AI envolve uma concepção ampliada de atenção em saúde que não se limite a assistência à doença, mas que promove, protege, recupera e reabilita a saúde. Assim, são reconhecidas práticas que consideram a multidimensionalidade do ser, o trabalho multiprofissional, os diferentes fazeres e saberes. (BRASIL, 1986; DAVID, 2016). Em 2003 o Ministério da Saúde lança a PNH - Política Nacional de Humanização que estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si. Uma das diretrizes da PNH é o acolhimento que se define como “Reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde”(PNH, 2004). Refere ainda que o acolhimento deve fazer parte da relação entre as equipes, os serviços, bem como usuários e população. Deve ser construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre os mesmos, na perspectiva de uma rede socioafetiva. (PNH, 2004). Dentro do contexto da humanização e do acolhimento, um dos dispositivos da PNH, dispõe sobre o Sistemas de escuta qualificada para usuários e trabalhadores da saúde como gerenciamento da “porta aberta” assim como ouvidorias e pesquisas de satisfação. A “escuta empática” como discute o pesquisador Thomas A. Kohut, reafirma e enfatiza a sua importância, no sentido epistemológico, de valor neutro, como “método de observação sintonizado na vida interior do homem”, e no sentido empírico, aproxima a experiência, “como atividade de coleta de informações” e como “poderoso vínculo emocional entre as pessoas”(SERGIO, 2009). Esta escuta ocorre de maneira espontânea, a partir da necessidade do usuário que busca o

(83) 3322.3222

contato@congregpics.com.br

www.congregpics.com.br

atendimento na unidade, podendo ocorrer agendamento prévio em virtude da agenda diária. Durante a escuta evita-se algumas atitudes como aconselhamento, interrogações, interrupções, correções ou consolação, de acordo com o método de forma a permitir que o usuário possa expressar de maneira confortável, as suas angústias e inquietações. Os pontos relevantes da escuta são registrados no prontuário do usuário, e dada a devida evidencia ao tratamento proposto. Após a escuta e compreensão empírica das suas necessidades, o usuário é convidado a experimentar uma das PICS (BRASIL, 2006), buscando sempre o equilíbrio energético, o controle emocional e alívio do seu sofrimento. Dentre as PICS oferecidas temos algumas práticas corporais como o EFT - Técnica de Libertação Emocional que foi desenvolvida pelo americano Gary Craig há menos de duas décadas. Ela faz parte de um revolucionário grupo de técnicas no campo da psicologia energética e oferece uma possibilidade de alívio rápido e efetivo a vários problemas emocionais, além de mostrar resultados bastante positivos no campo dos problemas físicos, outra técnica muito bem aceita e com excelentes resultados, (VIEIRA,2010). O Body Talk é um Sistema que visa buscar o equilíbrio natural do corpo, soma princípios da Medicina Chinesa, Medicina Ocidental, Física Quântica, técnicas de Yoga, Cinesiologia Aplicada e Terapia Bioenergética e baseia-se no conceito de que todos nós temos uma sabedoria inata, responsável por administrar tudo o que acontece no nosso organismo. Esta inteligência mantém o equilíbrio e saúde do corpo (CALLAHAN, 2000). Também aplicamos a prática do Reiki que é uma técnica japonesa para redução do estresse e relaxamento que promove a cura. É transmitido através da “imposição de mãos” e baseia-se na ideia de que uma “energia vital” invisível flui através de nós e é o que nos faz estarmos vivos, dentre outras que tem sido bem aceita pelos usuários. Essas vivências ocorrem no espaço de educação e saúde (HONERVGOT, 2005). Baseada nessas diversas abordagens importantes, eu, como cirurgiã-dentista da ESF da comunidade da África, no município de Natal, busco construir um processo de trabalho juntamente com a equipe, que visa garantir acessibilidade, equidade e integralidade da atenção, legitimando e institucionalizando a PNH na minha unidade, fortalecendo o vínculo afetivo através da escuta empática, e como proposta de clínica ampliada, utilizo algumas ferramentas das PICS - Prática integrativa e Complementares na Saúde (BRASIL. 2006), que busca o reequilíbrio energético e bem estar geral, visando o melhor atendimento ao usuário assim como elevar o grau de satisfação do mesmo. Temos como objetivo deste trabalho, verificar o grau de satisfação do usuário, que vivenciou a escuta empática e a intervenção pelas diversas ferramentas existentes nas PICS, desenvolvidas no acolhimento da ESF da Comunidade da África, distrito Norte I, no município de Natal.

Metodologia

Este estudo tem natureza qualitativa, intervencionista do tipo pesquisa-ação. A pesquisa de natureza qualitativa guarda alguns aspectos considerados fundamentais como o processo de indagação e de descoberta da realidade, a reflexão e subjetividade, a flexibilidade e a interação, a interpretação e a relação entre o pesquisador e o objeto de estudo (OLIVEIRA, 2008). A investigação qualitativa é, portanto, considerada um campo interdisciplinar e transdisciplinar que transita entre as ciências físicas e humanas. (GIL, 1999). Os dados foram coletados a partir da análise de conteúdo manifesto (BARDIN, 2009), explícitos pelos usuários e documentado por um instrumento informal de avaliação de satisfação do usuário, institucionalizado pela equipe como dispositivo de discussão do processo de trabalho.

Resultados e Discussão

Dentro das categorias de análise avaliadas (BARDIN, 2009) temos: a) Satisfação do usuário, que se refere a prática do acolhimento com escuta empática. Os termos *bom, muito bom e maravilhoso*, aparecem em evidência nas falas usuários. Esses termos são seguidos das justificativas que exprimem quase que sempre um sentimento positivo de satisfação, elevando a aceitação de participação do mesmo no acolhimento. b) Estado geral físico e emocional, aparecem, com frequência maior, os termos: *estou me sentindo melhor, melhorei, estou ótimo(a), sou outra pessoa*. Nesta segunda categoria de análise avaliada, o usuário refere como ficou o seu estado geral nos aspectos físico e emocional, após a experiência de receber um das ferramentas das PICS (BRASIL, 2006) como proposta de intervenção do cuidado ampliado que foi utilizado com o objetivo diminuir os desconfortos a curto prazo. Esses desconfortos e desequilíbrios mais comuns são: dores físicas, angustias, ansiedade, desequilíbrios emocional, choro excessivo e hipertensão, presente nos relatos registrados durante o acolhimento.

Conclusão

Podemos observar de forma geral, que o usuário chega quase sempre munido de agressividade e insatisfação, advindas do seu contexto pessoal, social e familiar necessitando ser ouvido através de uma escuta amorosa, com atenção às suas necessidades biológicas e psicoafetivas, implicantes no processo saúde-doença. Dessa forma esse estudo vem verificar que a escuta empática com compreensão mínima das necessidades dos usuários, aliado a uma prática de cuidado ampliado como uma PIC, pode melhorar o estado geral de uma pessoa, aumentar o grau de satisfação no seu atendimento e tem como resultante o aumento do vínculo usuário/serviço, que tem um papel relevante na resolutividade uma vez que a escuta proporciona uma visão empírica, ofertando maior números de escolhas compartilhadas na tomada de decisão, assegurando a prioridade a partir da avaliação de vulnerabilidade, gravidade e risco

REFERENCIAS

BARBIER, René. A pesquisa – ação. Brasília: Liber Livro, 2002.

BARDIN, L. Análise de Conteúdo. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Relatório da 8ª Conferência Nacional de Saúde. Brasília, 1986. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/relatorios/relatorio_8.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2016

_____. Constituição: República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares no SUS - PNPIC-SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. (Série B. Textos Básicos de Saúde). Disponível em: <<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnpic.pdf>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

_____. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. Brasília, 2004. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/saude/area.cfm?id_area=390> . Acesso em: 8 ago. 2017.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Clínica ampliada e compartilhada. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. (Série B. Textos Básicos de Saúde). Disponível em: <http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/clínica_ampliada_compartilhada.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2015.

CALLAHAN, R.J. The impact of Thought Field Therapy on heart rate variability. *Journal of Clinical Psychology*, 57, 1153–1170.2000.

DAVID, Nathaly S. R. P. Autoavaliação integrativa da gestão do cuidado: sentidos e significados das PICS em Nísia Floresta. 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/browse?type=author&value=David%2C+Nathaly+Sophia+Rocha+Phillips>.

FRANCO, T. B.; BUENO, W. S.; MERHY, E. E. O acolhimento e os processo de trabalho em saúde: o caso Betim-MG. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, abr./jun., 1999.

HONERVOGT, T. Reiki Cura e Harmonia Através das Mãos. 4th ed. São Paulo: Pensamento; 2005.

OLIVEIRA, Maria Marly de. Como fazer pesquisa qualitativa. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

ROGERS, C. Tornar-se Pessoa. Lisboa: Moraes, 1972.

SERGIO, Paulo. A Escuta Empática. 2009. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/pratique-a-escuta-empatica-e-venda-mais/30455/> .Acesso em: 10 ago. 2017.

VIEIRA, Angela. Emotional Freedom Techniques. 2010. Disponível em: <http://vencergt.com/wp-content/uploads/2010/07/EFT.pdf>. Acesso em 24 ago 2017.